

Anwendertag "BefragungsMonitor" am 05. Juni 2018 in Köln

- Einführungsveranstaltung -

Referent: Prof. Dr. phil. Winfried Zinn

Forschungsgruppe Metrik GmbH & Co. KG
An der alten Schule 16, 36355 Grebenhain – Bermuthshain
Telefon 0 66 44 - 91 91 55

<http://www.metrik.de>

Agenda 1



Vorabinformation in einem Tagungsraum

9:15 **Prof. Dr. Winfried Zinn**
Forschungsgruppe Metrik, Grebenhain Einführung in das Thema BefragungsMonitor

IM PLENUM

10:00 **Tanja Damm,**
Prof. Dr. Winfried Zinn
Forschungsgruppe Metrik, Grebenhain Begrüßung

10:15 **Dr. Daisy Hünefeld**
Vorstand St. Franziskus-Stiftung
Münster Kontinuierlichen Patientenbefragung als
trägerweites Steuerungsinstrument

10:45 **Magnus Kriesten**
Geschäftsführer Kliniken Oberberg
GmbH Neue Wege wagen - die Online-
Patientenbefragung.

11:15 **Kaffeepause**

11:30 **Jörg Blaesius**
St. Franziskus-Stiftung Chancen und Grenzen des Einsatzs des
Axel Klein Befragungsmonitors im klinischen Alltag.
Klinikum Oberberg GmbH Berichte von Anwendern aus der Praxis für die
Carsten Thüsing Praxis.
Kliniken der Stadt Köln

13:00 **Mittagspause**

Offene Gesprächsrunde

- 14:00 Forum für Anwender (und für jene, die es noch werden wollen)
- ◆ Vorstellen der aktuellen Weiterentwicklungen der Software und des Service.
 - ◆ Wünsche und Anregungen für neue Features
 - ◆ Tipps und Tricks beim Umgang mit dem Monitor
 - ◆ Von der Diagnose zur Therapie – ein Erfahrungsaustausch
-
- 16:00 **Kaffeepause**
-
- 16:15 **Tanja Damm,**
Prof. Dr. Winfried Zinn Schlussworte
Forschungsgruppe Metrik, Grebenhain
-
- 16:30 Ende der Veranstaltung

Was erwarten Sie von einer kontinuierlichen Patientenbefragung?

Agenda

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Grundlagen der Patientenbefragung
- ◆ Aufbau der Fragebögen
- ◆ Durchführung einer kontinuierlichen Patientenbefragung
- ◆ Der BefragungsMonitor
(Auswertungssoftware der kontinuierlichen Patientenbefragung)
- ◆ Besonderheiten der adaptiven Onlinebefragung
- ◆ Integration des Beschwerdemanagements

Kennzeichen qualitativ hochwertiger Befragungsinstrumente 1

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Fragebogen ist auf die Zielgruppen abgestimmt

Varianten der Patientenbefragung

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Somatische Patienten
- ◆ Psychiatrische Patienten
- ◆ Geburtshilfe
- ◆ **P**atienten **R**isiko- und **S**icherheitsbefragung (**PaRiS**)
- ◆ **PaRiS** –Modul
- ◆ Elternbefragung
- ◆ Ambulante Patienten
- ◆ Fachzentren
- ◆ ...

Kennzeichen qualitativ hochwertiger Befragungsinstrumente 2

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

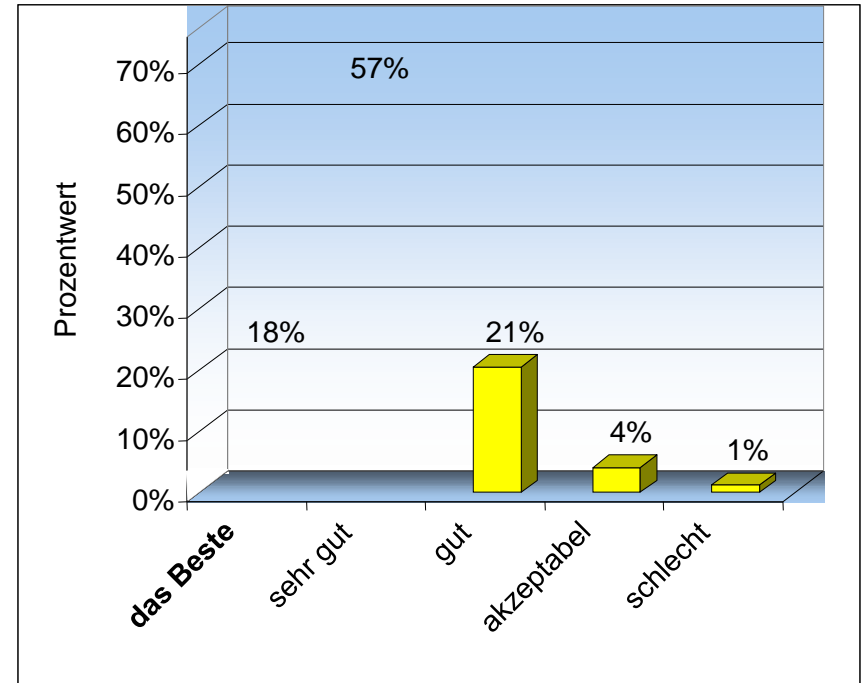
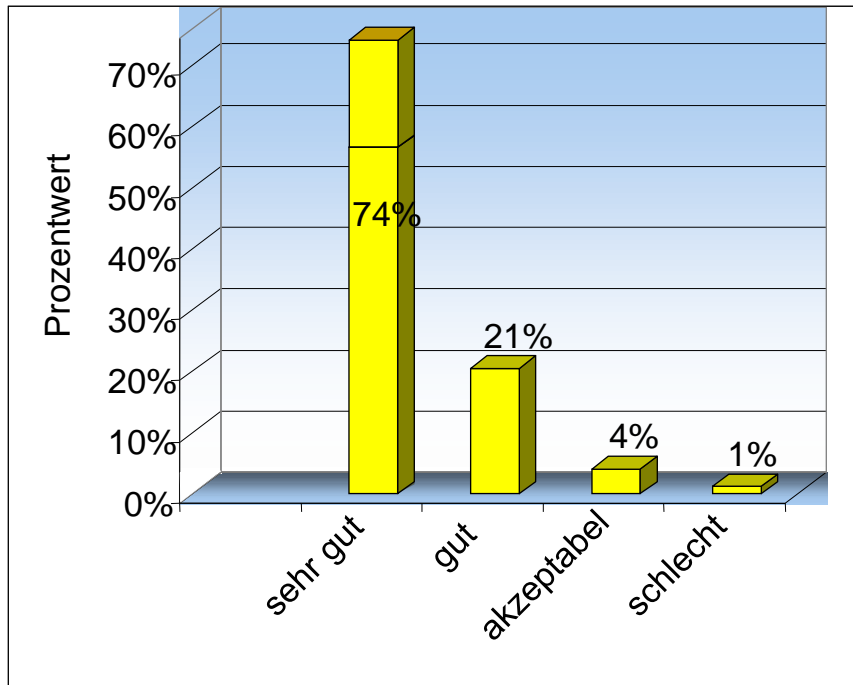


- ◆ Fragebogen ist auf die Zielgruppen abgestimmt

- ◆ Normalverteilung

Normalverteilung

Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ...



Durch eine angepasste Illustration können die Ergebnisse sowohl für das Qualitätsmanagement, als auch die Außendarstellung verwendet werden.

Kennzeichen qualitativ hochwertiger Befragungsinstrumente 3

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Fragebogen ist auf die Zielgruppen abgestimmt
- ◆ Normalverteilung
- ◆ Vergleichswerte auf Haus-, Abteilungs-/Fachabteilungs- und Stations-/Gruppenebene
- ◆ Unterstützen den PDCA-Zyklus

Patient: **Hindernis** oder **Chance**?

Grundlagen – Gesamthaus – Fachabteilungen – Umsetzung



Studie zur Lokalisation des Spender zur Händedesinfektion:

- ◆ Variante 1: neben dem Patientenbett (Für den Patienten direkt einsehbar)
- ◆ Variante 2: neben der Zimmertür (Vom Patienten nicht direkt einsehbar)
- ◆ Randomisierte Zuteilung der Ärzte zu den Varianten

⇒ Bei der Variante 1 desinfizierten sich 54% der Ärzte die Hände

⇒ Bei der Variante 2 desinfizierten sich 12% der Ärzte die Hände

- ◆ Hochsignifikanter Zusammenhang

Birnbach, DJ, Nevo, I., Scheinman, SR, et al.: Patient safety begins with proper planning: A quantitative method to improve hospital design. *Quality and Safety in Health Care*, 2010, 19: 462-465.

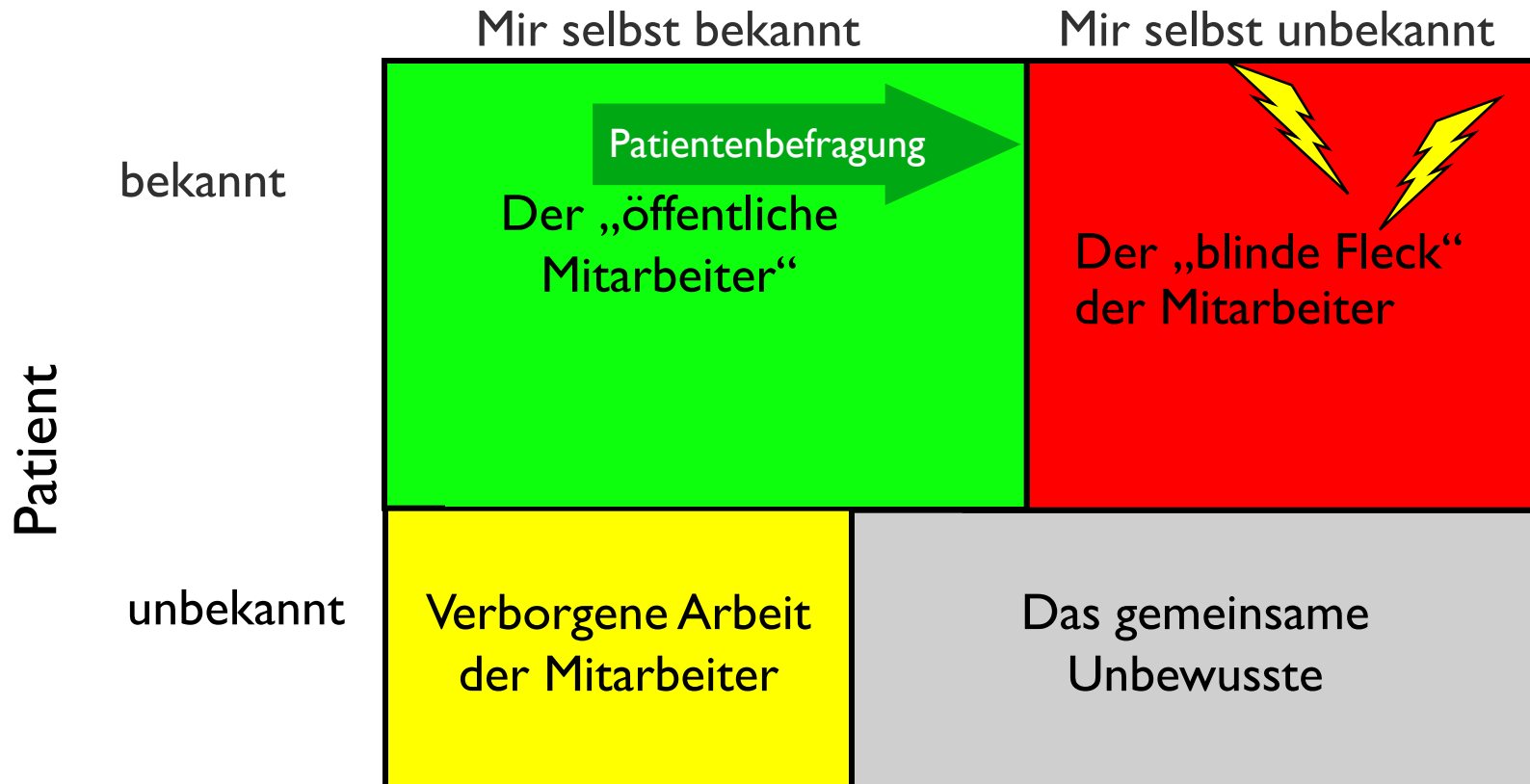
Hindernis oder **Chance**?

Besondere Wirkung der kontinuierlichen Patientenbefragungen

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



Mitarbeiter



Modifiziertes Johari-Fenster nach Luft, J. & Ingham, H. (1955)

Typische Reaktionen auf „schlechte Nachrichten“

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

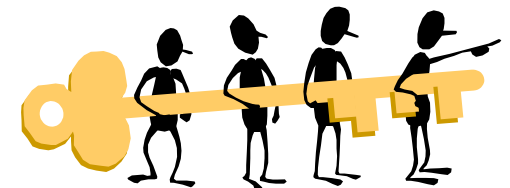
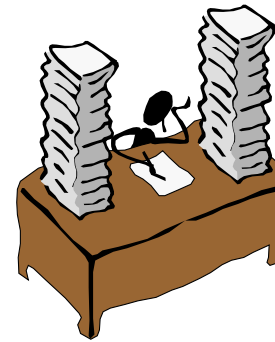
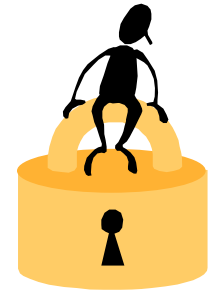
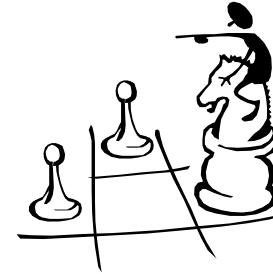
metrik

◆ Wut

◆ Depression

◆ Verdrängen

◆ Chance



Fragebogaufbau: Zufriedenheitsfragen

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



| | ich je erlebt habe | Das Beste, was | Sehr gut | Akzeptabel | Gut | Schlecht |
|------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ankunft im Haus | | | | | | |
| 1. | Die Ausschilderung und die Möglichkeit, sich im Haus zu orientieren, sind ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Die Verständlichkeit der Aufnahmeformulare ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Die Freundlichkeit des Personals bei der Aufnahme ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pflege | | | | | | |
| 4. | Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. | Die Offenheit des Pflegepersonals für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. | Die Auskünfte des Pflegepersonals der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. | Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. | Die Wahrung meiner Intimsphäre durch das Personal ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ärzte | | | | | | |
| 10. | Die Einfühlsamkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt werden, ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. | Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Fragebogaufbau: Patientensicherheit im Fokus

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



| Weitere Sicherheitsthemen | Immer | Oft | Selten | Nie |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| l) Das Personal nimmt sich Zeit für mich. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| m) Ich habe bei den Ärzten das Gefühl, in sicheren Händen zu sein. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| n) Ich weiß, welche Medikamente ich bekomme. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| o) Ich bin über die Nebenwirkungen meiner Medikamente informiert. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| p) Bevor ich berührt werde, desinfiziert sich die mich behandelnde Person die Hände. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| q) Wenn ich mich unsicher auf den Beinen fühle, sind Gehhilfen, Haltegriffe oder Rollstühle in erreichbarer Nähe. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| r) Bei Untersuchungen (EKG, Röntgen, ...) werde ich erwartet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| s) Vor einer Untersuchung durch eine mir fremde Person werde ich nach meinem Namen gefragt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| t) Das Personal stellt sich mit Namen und Funktion vor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Weitere Themen | Teilweise Ja | Nein |
|---|--------------------------|--------------------------|
| u) Ich kenne den Namen des Arztes, der mich behandelt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| v) Während der Wartezeit ist immer Klinikpersonal für meine Belange erreichbar. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Fragebogenaufbau: Wichtigkeitsfragen (nicht bei kontinuierlicher Befragung)

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

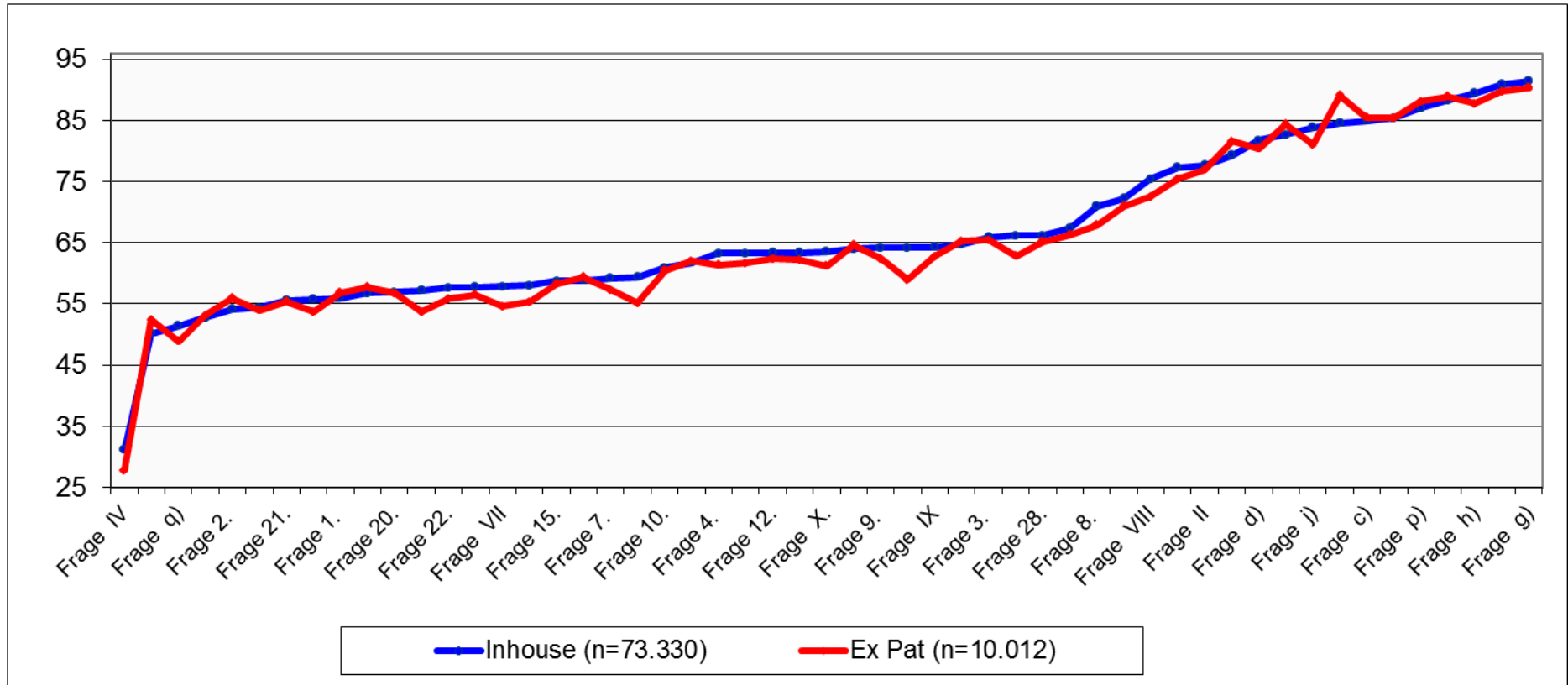


Einer der wichtigsten Aspekte überhaupt
Sehr wichtig
Eher wichtig
Eher unwichtig

| Wie <u>wichtig</u> sind folgende Aspekte für Sie: | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| I. | Die Qualität des Essens ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| II. | Die hygienischen Verhältnisse im Krankenhaus sind mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| III. | Der Gesamtzustand der Zimmer ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| IV. | Die Cafeteria / der Kiosk ist / sind mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| V. | Die pflegerische Betreuung ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| VI. | Das Vertrauen in die Pflege ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| VII. | Die ärztliche Betreuung ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| VIII. | Das Vertrauen in die Ärzte ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| IX. | Geringe Wartezeiten sind mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| X. | Die erfolgreiche Schmerzlinderung ist mir ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Methodenvergleich (hausinterne Patienten versus ehemalige Patienten)

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



◆ Bei 3 von 53 Fragen ist ein kleiner Effekt nachweisbar (118 Krankenhäuser)

Erfassungswege

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Papierfragebogen (ggf. mit Patientenbarcode), Inhouse und/ oder ehemalige Patienten
- ◆ Onlinebefragung per Email nach der Entlassung
- ◆ Betten mit fest eingebauten internetfähigen und berührungssensitiven Kommunikationsterminals
- ◆ Stationsterminals, Stationstabletts, ... (Ggf. mit Zugang über Patientenarmband)
- ◆ Zimmer/ Stationsspezifische QR (2D) Barcodes (Mehrfachzugang)
- ◆ Kombinationslösung

Einbindung der Ergebnisse über Zielvereinbarungen

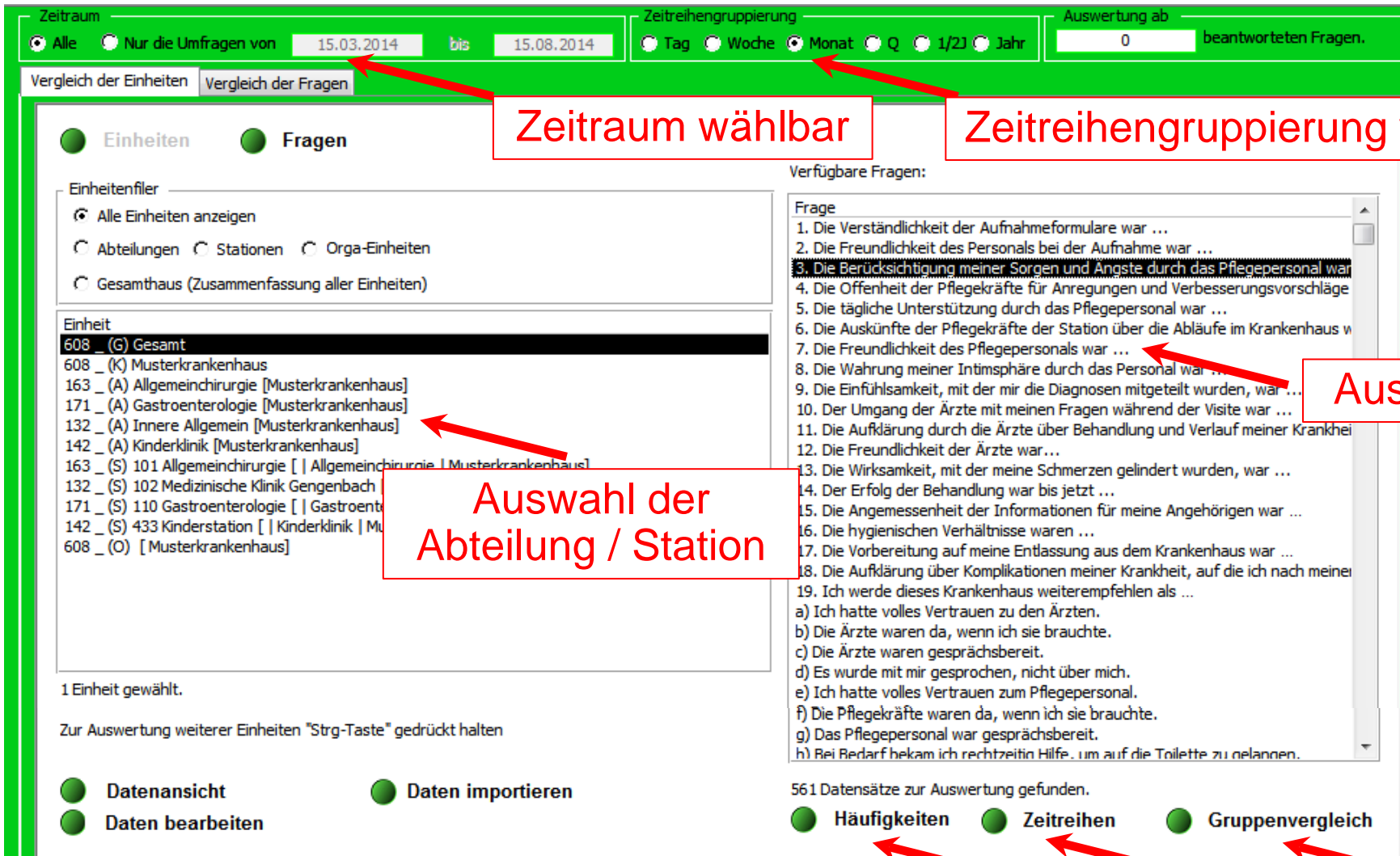
Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Die Steigerung der Patientenzufriedenheit ist einer der wenigen gesellschaftlich akzeptierten und exakt messbaren Zielvereinbarungsgrößen
- ◆ Chefarzte und Pflegedienstleitungen brauchen kontinuierliche Rückmeldungen, um steuern zu können
- ◆ Es sollten pro Messzeitraum und Einheit mindestens 40 Fragebögen zur Verfügung stehen
- ◆ Die papiergestützte Inhousebefragung ist manipulationsanfällig
- ◆ Onlinebefragung per Email nach der Entlassung ist als robuste Erfassungsmethode geeignet

BefragungsMonitor – Die Programmoberfläche

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



The screenshot shows the main interface of the BefragungsMonitor software. At the top, there are filters for 'Zeitraum' (Time Period) with radio buttons for 'Alle' (All) and 'Nur die Umfragen von' (Only surveys from) followed by date pickers for '15.03.2014' and '15.08.2014'. To the right, 'Zeitreihengruppierung' (Time Series Grouping) has radio buttons for 'Tag', 'Woche', 'Monat', 'Q', '1/2J', and 'Jahr'. Further right, 'Auswertung ab' (Evaluation from) has a text input '0' and the label 'beantworteten Fragen.' (answered questions).

Below the filters, there are tabs for 'Vergleich der Einheiten' (Compare units) and 'Vergleich der Fragen' (Compare questions). The main area is divided into 'Einheiten' (Units) and 'Fragen' (Questions). The 'Einheiten' section has a filter 'Einheitenfilter' with options: 'Alle Einheiten anzeigen' (selected), 'Abteilungen', 'Stationen', 'Orga-Einheiten', and 'Gesamthaus (Zusammenfassung aller Einheiten)'. Below this is a list of units, with '608 _ (G) Gesamt' selected. A red arrow points to this selection with the callout 'Auswahl der Abteilung / Station'. The 'Fragen' section shows a list of 18 questions, with question 3 highlighted: 'Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal war ...'. A red arrow points to this question with the callout 'Auswahl Frage'.

At the bottom, there are buttons for 'Datenansicht', 'Daten importieren', and 'Daten bearbeiten'. On the right, there are radio buttons for 'Häufigkeiten', 'Zeitreihen', and 'Gruppenvergleich'. A red arrow points to these buttons with the callout 'Auswertungsmöglichkeiten'. At the bottom center, there is a status bar that says '561 Datensätze zur Auswertung gefunden.' (561 data records found for evaluation).

Zeitraum wählbar

Zeitreihengruppierung wählbar

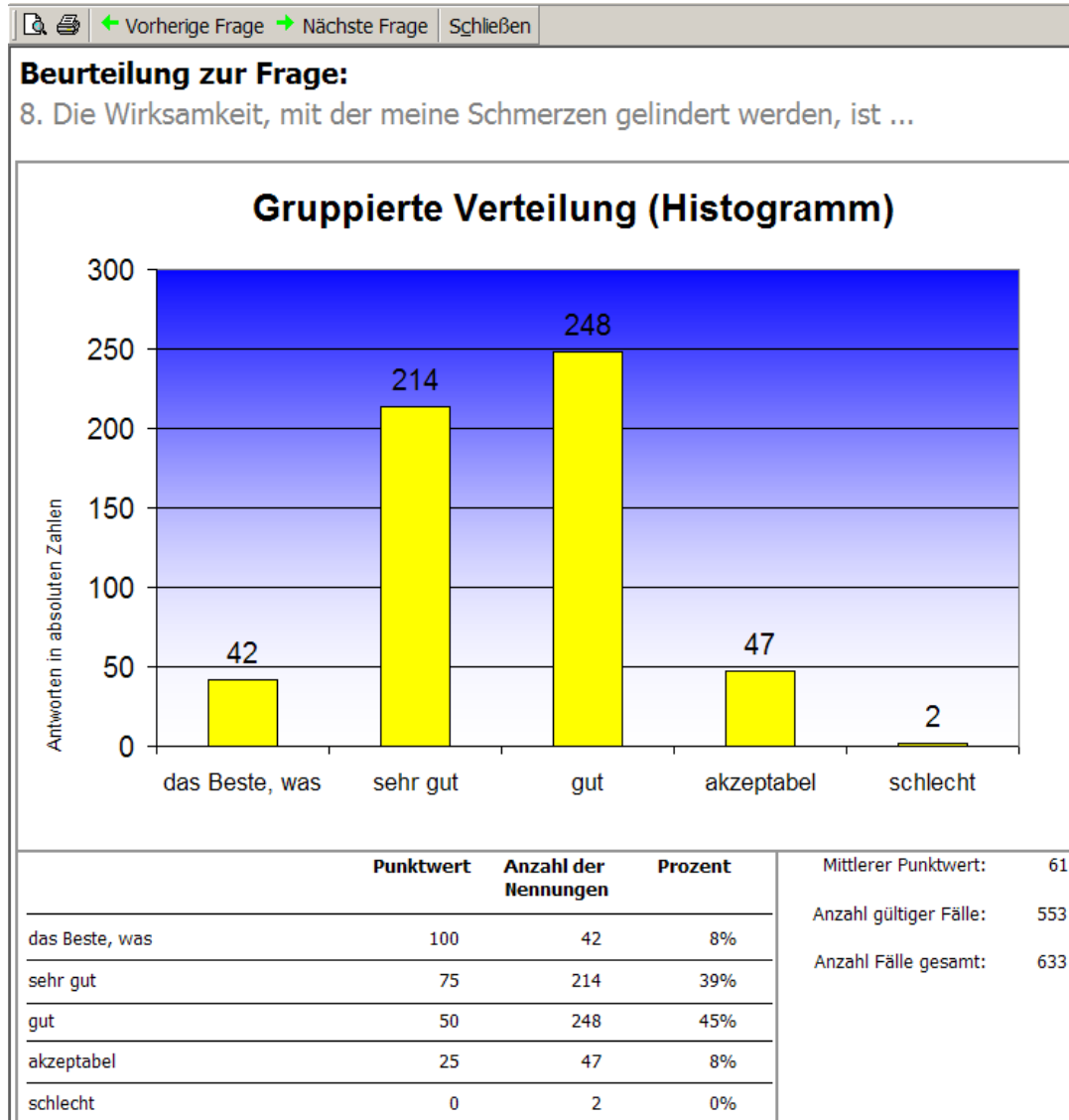
Auswahl Frage

Auswahl der
Abteilung / Station

Auswertungsmöglichkeiten

Auswertung: Häufigkeiten

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

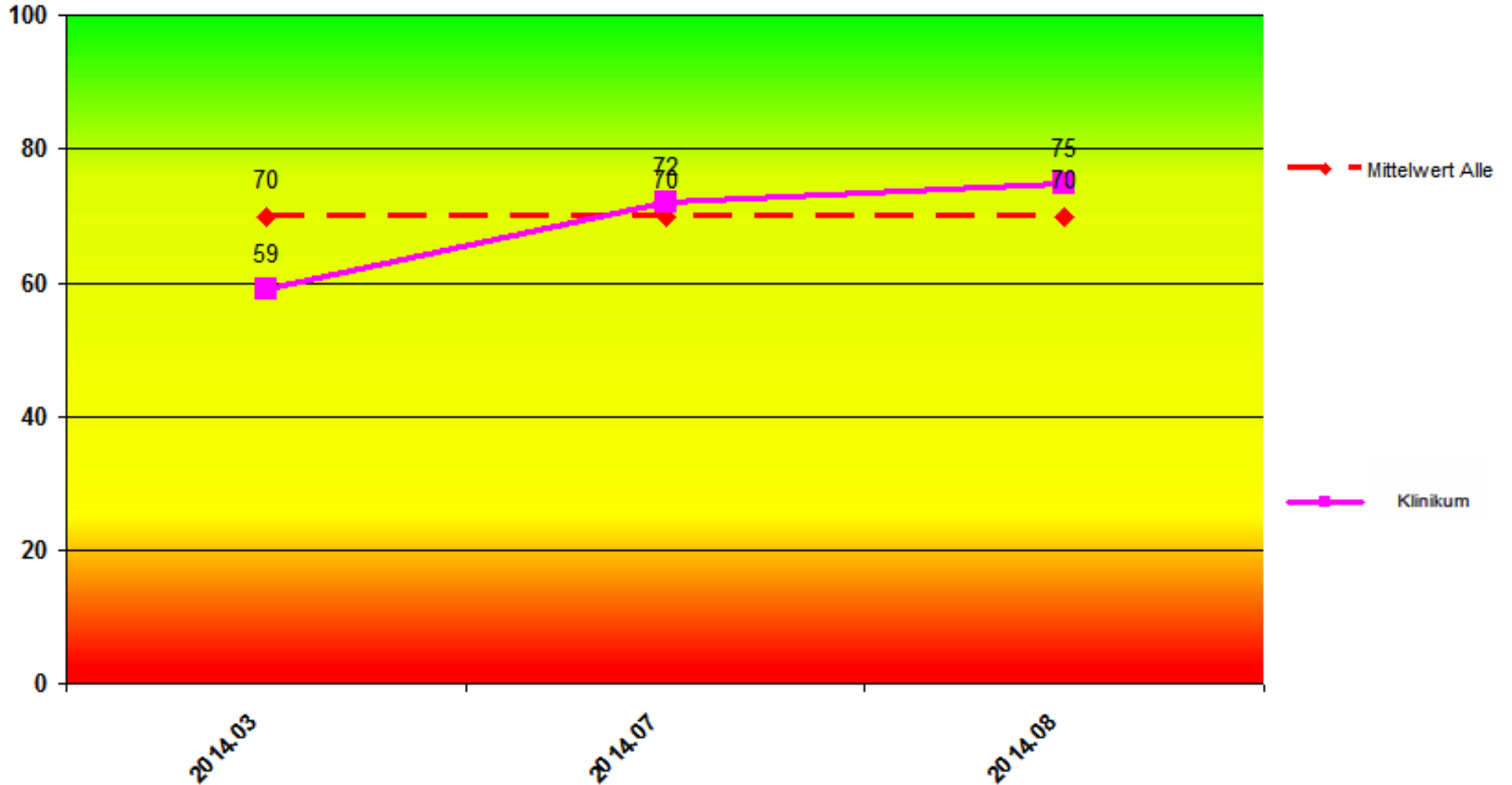


Auswertung: Zeitreihe

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



10. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite war ...



Auswertung: Zeitreihe Übersicht

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



| Zeitraum | | 01.05.2015 bis 31.05.2015 | | 01.06.2015 bis 30.06.2015 | | 01.07.2015 bis 31.07.2015 |
|---|----------|------------------------------|--------------|------------------------------|--------------|------------------------------|
| Krankenhaus | | Musterhaus | | Musterhaus | | Musterhaus |
| Abteilung | | Innere I | | Innere I | | Innere I |
| Maximale Anzahl der Fälle | | 155 | | 142 | | 149 |
| | Zielwert | Punktwert | ΔT^* | Punktwert | ΔT^* | Punktwert |
| 1. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ... | 63 | 56 | ↘ | 60 | ↑ | 67 |
| 2. Die Offenheit des Pflegepersonals für Anregungen und Verbesserungsvorschläge ist ... | 59 | 57 | ↑ | 65 | ↔ | 66 |
| 3. Die tägliche Unterstützung durch das Pflegepersonal ist ... | 67 | 65 | ↔ | 68 | ↔ | 68 |
| 4. Die Auskünfte des Pflegepersonals der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ... | 58 | 54 | ↑ | 61 | ↓ | 52 |
| 5. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ... | 73 | 62 | ↑ | 70 | ↑ | 78 |
| 6. Die Wahrung meiner Intimsphäre durch das Personal ist ... | 65 | 65 | ↘ | 60 | ↘ | 66 |
| 7. Die Einfühlsamkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt werden, ist ... | 65 | 62 | ↔ | 65 | ↔ | 63 |
| 8. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ... | 64 | 65 | ↔ | 64 | ↘ | 70 |

Kombination von quantitativer und qualitativer Befragung

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

etrik

Zufriedenheit mit der ärztlichen Betreuung



Die ärztliche Betreuung insgesamt war ...

erstklassig sehr gut gut akzeptabel schlecht nicht beurteilbar

Zurück

Weiter

Bei der ärztlichen Betreuung hat mir besonders gut gefallen

Text input area for qualitative feedback.

Zurück

Weiter

Ergänzende Fragen bei Verbesserungsbedarf

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - **Adaptiv** - Beschwerden



Zufriedenheit mit der ärztlichen Betreuung

Die ärztliche Betreuung insgesamt war ...

erstklassig sehr gut **gut** akzeptabel schlecht nicht beurteilbar

Zurück Weiter

- Schwelle individuell einstellbar

Die Einfühlsamkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt wurden, war ...

Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite war ...

Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit war ...

Die Freundlichkeit der Ärzte war ...

erstklassig sehr gut akzeptabel schlecht

Automatische Weichen

Ich wurde operiert.

Ja Nein

Zurück

Weiter

Fragen zur Operation

Ich habe mit dem Arzt, der mich operierte, vor der Operation gesprochen.

Ich wurde vollständig über die Risiken der Operation aufgeklärt.

Meine Fragen zur Operation wurden geklärt.

Ich hatte ausreichend Bedenkzeit, bevor ich mein schriftliches Einverständnis zur Operation gab.

stimmt gar nicht
stimmt eher nicht
stimmt eher
stimmt völlig

Testen Sie selbst: www.metrik.de



Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- Produkte
 - Über Uns
 - Evaluation
 - Referenz
 - MetrikAward
 - Kontakt
 - Impressum
- Online-Befragung
 - BefragungsMonitor
 - MetrikAkademie

- Online-Befragung
- BefragungsMonitor
- MetrikAkademie

Wir befragen...

- Patienten
- Mitarbeiter
- Einweiser
- Fachzentren
- 4QD Befragungen
- Seniorenhilfe
- Behindertenhilfe

Online-Befragung

Mit fortschreitender technischer Entwicklung stehen Alternativen zur Papier & Stift-Befragung zur Verfügung, die auch online angeboten werden.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Online-Befragungen durchzuführen. Wir bieten Ihnen folgende Varianten an:

Statische Online-Befragung

Alle bewährte Fragebögen aus der Patienten-, Mitarbeiter- oder Einweiserbefragung können als Online-Fragebögen genutzt werden. Es können weiterhin individuelle einrichtungsspezifische Veränderungen / Anpassungen im Fragebogen wie z. B. Logo oder farbliche Wünsche vorgenommen werden.

Außerdem sind auch kundenspezifische Fragebögen online umsetzbar.

Testen Sie hier unsere Online-Mitarbeiter

[Mitarbeiter - Online](#)

Hier geht es zu unsere Online-Patienten

[Patienten - Online](#)

Adaptive Online-Befragung

Eine adaptive Online-Befragung ist nur durch Computerunterstützung realisierbar. Dem Teilnehmer werden aufgrund seines Antwortverhaltens zusätzliche Fragen / Kommentare zur Vertiefung vorgelegt.

Der Fragebogen passt sich adaptiv an den Teilnehmer und seine Erfahrungen / Erlebnisse an.

Das heißt, der Fragebogen ist flexibel, je nach Antwort, die gegeben wird. Es werden also entweder weitere Fragen zu demselben Thema gestellt oder das Thema ist beendet oder es wird ein Themengebiet übersprungen.

Testen Sie in unserem Beispielfragebogen, wie sich unterschiedliche Antworten auf den weiteren Verlauf der Befragung auswirken.

[Adaptiv - Online](#)

◆ Ich hatte Schmerzen:

nein → nächstes Thema
 ja

*Das bei-
ich je erlebt, ho*

➤ Die Wirksamkeit, mit der meine Schmerzen gelindert wurden, ist ..

➤ Bis ich Schmerzmittel bekam, mu-
warten.



Oder direkt:
<https://umfragen.metrik.de/survey/umfrage.php?TAG=16000>

Beschwerdemanagement



Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

- ◆ Ein effektives und effizientes Beschwerdemanagement kann aus verbitterten Kritikern treue Fans machen.
- ◆ Organisatorisch sollte/muss eine schnelle und nachhaltige Rückmeldung gewährleistet sein
- ◆ Bevorzugte Eingabewege:
 - Zimmer/ Stationsspezifische QR (2D) Barcodes (Mehrfachzugang)
 - Stationsterminals, Stationstablets, ... (Ggf. mit Zugang über Patientenarmband)
 - Betten mit fest eingebauten internetfähigen und berührungssensitiven Kommunikationsterminals
- ◆ Integriertes Beschwerdemanagementtool steht in Zusammenarbeit mit der GRB / Ecclesia zur Verfügung.

Beschwerdemöglichkeiten



Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden

**Was sollen wir besser machen?
Was sollen wir unbedingt beibehalten?**

Wenn Sie möchten, dass das Krankenhaus Kontakt mit Ihnen aufnimmt, um Ihre Fragen zu klären, geben Sie bitte nachfolgend Ihre Kontaktdaten an.

Ansonsten lassen Sie die Angaben offen.

Name, Vorname _____

Telefonnummer _____

e-Mail-Adresse: _____

Zum Schluss

Grundlagen - Fragebogen - Durchführung - Monitor - Adaptiv - Beschwerden



- ◆ Qualitätsmanagement kann motivieren und für Veränderungen werben.
- ◆ Da wo Motivation nicht greift, ist Führung notwendig.
- ◆ Wenn beides vorhanden ist, wird der BefragungsMonitor zu einem äußerst effektiven und effizienten Steuerungsinstrument.



The screenshot shows the homepage of the Metrik website. At the top, there is a navigation bar with the following links: HOME, WER IST METRIK, EVALUATION, REFERENZ, METRIKAWARD, FORSCHUNG, WEITERES, and KONTAKT. A search bar labeled 'Stichwortsuche' is located on the right side of the navigation bar. Below the navigation bar, there is a main content area with a large 3D text overlay that reads 'Noch Fragen?'. The text 'Noch' is in a light blue, textured font, and 'Fragen?' is in a dark green, textured font. The background of the website features a photograph of a group of people in a meeting, a green pencil, and a green line graph. The text 'Forschungsgruppe metrik' is visible in the top left corner. The main heading reads 'HERZLICH WILLKOMMEN BEI METRIK'. Below this, there is a section titled 'Wer wir sind und was wir machen'. The text in this section is partially obscured by the 3D text overlay. To the right, there is a section titled 'AKTUELLES' with a link to 'weitere aktuelle Themen und Termine'. Below that, there is a section titled 'NEUER FRAGEBOGEN:' with a link to 'Mitarbeiterbefragung mit Gesundheitsmodul'. At the bottom right, there is a section titled 'Was unsere Kunden über Metrik sagen'.

Noch Fragen?